

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE
MBA EM AUDITORIA INTEGRAL**

**PROCEDIMENTOS DA AUDITORIA INTERNA NAS EMPRESAS DE SEGUROS
DO GRUPO ABC PARA MINIMIZAÇÃO DE RISCOS**

Hyellen dos Santos Mores Costa
Prof. Orientador: Mayla Cristina Costa

**CURITIBA
2013**

HYELLEN DOS SANTOS MORES COSTA

**PROCEDIMENTOS DA AUDITORIA INTERNA NAS EMPRESAS DE SEGUROS
DO GRUPO ABC PARA MINIMIZAÇÃO DE RISCOS**

Pesquisa apresentada ao curso MBA em Auditoria Integral do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná para efeito de conclusão de curso.

Orientadora: Mayla Cristina Costa

**CURITIBA
2013**

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
1.1. PROBLEMA	4
1.2. OBJETIVOS	4
1.2.1 OBJETIVO GERAL.....	4
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.3. JUSTIFICATIVA	4
2. METODOLOGIA.....	5
3. REFERENCIAL TEÓRICO.....	6
4. APRESENTAÇÃO DE DADOS E ANÁLISE	15
4.1 HISTÓRICO	15
4.2 ORGANOGRAMA	17
4.3 MAPEAMENTO DOS RISCOS E CONTROLES INTERNOS	18
4.3.1 DEPARTAMENTO FINANCEIRO	19
4.3.2 CONTROLES INTERNOS DA ABC SEGUROS.....	28
4.4 RESULTADOS E MELHORIAS OBSERVADAS	40
5. CONCLUSÃO.....	41
REFERÊNCIAS	42

1. INTRODUÇÃO

Segundo Franco & Marra (2002), palavra "auditoria" origina-se do latim *audire* (ouvir), e teve seu início no século XIX, pois era necessário auditar as novas corporações que substituíam a produção artesanal em decorrência da Revolução Industrial.

A auditoria interna é mais recente, surge a partir da necessidade de um Departamento independente que busca por meio de testes, observações e questionamentos, a melhoria dos controles internos de uma empresa, avaliando a sua eficiência e eficácia e identificando possíveis riscos.

Podemos conceituar controles internos como planos e métodos organizados que visam proteger o patrimônio da empresa, dar eficiência aos processos, bem como prover fidedignidade aos seus dados contábeis.

Somente controles internos constantes e eficazes podem minimizar os riscos operacionais. Entre os riscos de uma companhia de seguro podemos citar: fraudes, perdas financeiras com indenizações devido a sinistros, perda de resseguro, riscos regulatórios, entre outros.

Dessa forma, podemos afirmar que o departamento de auditoria interna assessora e contribui diretamente com todas as áreas e conseqüentemente com o bom andamento da uma empresa como um todo.

O presente trabalho teve por objetivo demonstrar de que forma a Auditoria Interna pode contribuir para a minimização dos riscos das Empresas de Seguros do Grupo ABC e melhoria dos controles internos existentes.

1.1. PROBLEMA

QUESTÃO DE PESQUISA: De que forma a Auditoria Interna pode contribuir para a minimização dos riscos das Empresas de Seguros do Grupo ABC e melhoria dos controles internos existentes?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Identificar de que forma a Auditoria Interna do Grupo ABC deve ser aplicada nas Empresas de Seguros visando contribuir para minimização dos riscos e otimização dos controles internos.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar os riscos aos quais as Empresas de Seguros estão expostas.
- b) Levantar quais são os controles internos utilizados pelas Empresas de Seguros do Grupo ABC.
- c) Identificar quais são as normativas legais aplicadas as Empresas de Seguros e suas exigências.
- d) Avaliar se os controles internos estão adequados às exigências legais e são eficazes para minimização dos riscos.

1.3. JUSTIFICATIVA

O tema foi escolhido por fazer parte da experiência profissional e acadêmica da autora, que atualmente vivencia na prática a implantação da Auditoria Interna dentro do Grupo ABC. Considera-se relevante também a pesquisa porque será aplicado nesse estudo todos os conhecimentos, métodos e disciplinas abordadas no curso de Ciências Contábeis e MBA em Auditoria Integral.

A auditoria interna encontra-se em fase de expansão no Brasil e sobre esse tema, especificamente aplicado ao mercado de seguros, não existem muitos estudos conhecidos.

Portanto, essa pesquisa, além de ampliar os conhecimentos da autora, pode contribuir para as atividades da Auditoria Interna aplicada no próprio Grupo ABC bem como em outras empresas de seguros, pois trará exemplos práticos de auditorias já realizadas, expondo os controles internos existentes, os riscos observados e os planos de ações necessários para mitigação dos mesmos.

Ainda através desse estudo, acredita-se ser possível evidenciar a eficácia do trabalho e das recomendações dos auditores internos e demonstrar que a auditoria interna é ferramenta altamente vantajosa quando bem aplicada em conjunto com as áreas para a melhoria dos seus controles e para minimização dos riscos aos quais as companhias estão expostas.

2. METODOLOGIA

Classificação da Pesquisa

Abordagem do Problema: Qualitativa.

Objetivo da Pesquisa: Descritiva.

Procedimento: Estudo de caso.

“Pesquisa qualitativa é aquela que trabalha com dados não mensuráveis. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação.” (MAANEN, 1979a, p. 520).

“Pesquisa "descritiva" tem por premissa buscar a resolução de problemas melhorando as práticas por meio da observação, análise e descrições objetivas, através de entrevistas com peritos para a padronização de técnicas e validação de conteúdo.” (THOMAS; NELSON; SILVERMAN, 2007).

O objeto do estudo de caso, por sua vez, é a análise de uma unidade de estudo. Segundo Godoy (1995, p.25), visa ao exame detalhado de um ambiente, de um sujeito ou de uma situação particular.

A coleta de dados se dará *in loco* por meio da documentação em geral e todas as ocorrências registradas na empresa. O procedimento utilizado será estudo de caso com visitas, pesquisa bibliográfica e documental, para agregar valor ao

trabalho e também solucionar dúvidas que possam vir a surgir. Além de entrevistas e reuniões a serem realizadas com os funcionários do Grupo.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

"Há cerca de cinquenta anos a auditoria interna vem sendo adotada por empresas de médio e grande porte como instrumento de gestão nos Estados Unidos. Contudo, sua existência foi reconhecida por apenas há vinte anos." (OLIVEIRA, 2011, p. 4, apud MARTINS & MORAIS, 2010).

Com o surgimento de empresas formalmente constituídas, os auditores deixam de ser públicos para começar também a atender a necessidade das organizações. "Devido ao processo de globalização e de desenvolvimento do mercado de capitais, tornou-se essencial para a empresa um bom relacionamento com seus acionistas e demais *stakeholders*, como forma de assegurar a sua continuidade e a sustentabilidade dos negócios". (SILVA, et al., 2009, p. 40).

A auditoria deixa o papel fiscalizador e punitivo e passa a ter uma postura técnica e de assistência à empresa.

Segundo Paula (1998, p. 1), "O contexto competitivo mundial tem impulsionado as entidades a se enquadrarem em um universo de evolução tecnológica, onde o tempo e a qualidade no atendimento às demandas e na obtenção de informações são fundamentais." Ou seja, a partir do aumento da complexidade dos negócios e das inter-relações entre as empresas, os executivos passam a necessitar de uma pessoa ou departamento de sua confiança que possa certificar a confiabilidade, a eficiência e eficácia de seus controles e conseqüentemente de suas demonstrações, bem como atestar que essas realmente representam a sua realidade econômica e financeira.

Maestra (2013) conclui que a auditoria surge da necessidade de confirmação por parte dos investidores e proprietários, dos valores retratados no patrimônio das empresas que possuíam ou as que pretendiam realizar seus investimentos, principalmente com o grande crescimento econômico-financeiro e com o aparecimento das grandes empresas que são representadas em vários países.

Ainda segundo Maestra (2013), a auditoria interna é uma ramificação da auditoria externa cuja tarefa é de avaliar de forma independente, dentro de uma

entidade, os controles contábeis, financeiros e de outros tipos, no sentido de auxiliar a administração.

De acordo com Maia et al. (2005), com os escândalos e fraudes nas demonstrações financeiras de grandes empresas no início do século, surge a necessidade de “vincular nas empresas a excelência corporativa às atividades de controles internos eficazes, com o objetivo de restabelecer a confiança pública no mercado financeiro”.

Antes mesmo da detecção de fraudes, o papel da administração é a implantação de uma estrutura de controles internos que visem coibir todos os possíveis riscos, bem como criar um ambiente de manutenção desse controle e nesse contexto entra a função da auditoria interna que é fundamental para o sucesso dos trabalhos e cujo principal objetivo é garantir a eficiência dos controles.

Segundo Pereira e Nascimento (2005), a auditoria interna tem como objetivo coibir erros e fraudes nas organizações, o que vem se tornando um grande desafio uma vez que com a globalização esses erros e fraudes têm impacto direto na sociedade.

“Uma adequada estrutura de controles internos nas organizações é fundamental para o cumprimento de leis e obtenção de vantagens competitivas.” (MAIA et al., 2005, p. 2, apud ALMEIDA, 1996).

“A vantagem da auditoria interna é a existência, dentro da própria organização, de um departamento que exerce controle permanente – prévio, concomitante e conseqüente – de todos os atos da administração.” (PEREIRA; NASCIMENTO, 2005, apud FRANCO; MARRA, 2001, p.219).

Muitas empresas utilizam ainda a auditoria interna como uma medida preventiva para se preparar para as auditorias externas e fiscalizações dos órgãos reguladores.

De acordo com Oliveira (2011, p.4), “auditoria interna é uma atividade destinada a observar, indagar, questionar etc. Trata-se de um controle administrativo, cuja função é avaliar a eficiência e eficácia de outros controles.”

Segundo Pereira e Nascimento (2005, p. 55):

“[...] a Auditoria Interna constitui uma unidade dentro das empresas que possui melhor visão dos seus negócios, além de acessos a dados e informações. Tais fatores se trabalhados eficazmente, mediante procedimentos de auditoria e com auxílio das tecnologias de informática disponíveis no mercado,

poderão contribuir nos trabalhos de detecção de fraudes, independente de seus tipos.”

A cultura de Auditoria Interna no Brasil ainda não é tão disseminada quanto em países desenvolvidos como, por exemplo, Estados Unidos e Inglaterra. Porém, a Lei Sarbanes-Oxley (SOX), cujo objetivo foi de inibir fraudes corporativas e as manipulações das demonstrações contábeis, trouxe a implementação de controles internos confiáveis e a constituição do Comitê de Auditoria como desafios para as empresas brasileiras com ações negociadas no mercado dos Estados Unidos. No tocante à implantação dos mecanismos de controle interno, a Lei SOX é considerada uma das regulamentações mais rigorosas.

Diante disso ainda não é comum se enxergar a atividade de Auditoria Interna, dentro dos limites das suas funções, como um meio de minimizar os riscos operacionais, induzindo o desenvolvimento de valores permanentes na organização e, assim, a produção de efeitos duradouros quanto à busca de identificar, tratar e reduzir continuamente os riscos do negócio, inclusive eventuais riscos operacionais não mitigados.

Segundo Dias (2006, p. 1) a Auditoria Interna se apresenta como “[...] uma atividade de avaliação independente de assessoramento à alta gestão da empresa, que visa à avaliação dos sistemas de controle envolvidos e verificação dos procedimentos e das normas alocados no desenvolvimento do negócio exercido [...]”. O autor ainda informa que o trabalho de auditoria deve observar o desempenho das áreas operacionais e avaliar o cumprimento de metas, objetivos estratégicos e políticas da organização.

O IIA-Brasil (2004), define a Auditoria Interna como uma “[...] atividade independente e objetiva que, por meio de serviços de avaliação e de consultoria, visa assegurar melhorias ao funcionamento da empresa e, por extensão, agregar valor a essa organização”.

Ainda de acordo com o IIA a atividade de auditoria interna tem como objetivo adicionar valor e melhorar as operações de uma organização, auxiliando-a no alcance de seus objetivos adotando uma abordagem sistemática e disciplinada para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gestão de riscos, de controle e de governança corporativa.

Dessa forma, a Auditoria Interna alcança seus objetivos quando, ao realizar suas atividades, avalia e recomenda melhorias nos processos organizacionais, na

gestão dos riscos inerentes ao negócio, bem como no sistema de controles internos e de governança corporativa.

“Por controles internos entendem-se todos os instrumentos da organização destinados à vigilância, fiscalização e verificação, que permitam prever, observar, dirigir ou governar os acontecimentos que se verificam dentro da empresa e que produzam reflexos em seu patrimônio” (Maia et al. , 2005, apud FRANCO; MARRA, 1991, p.207).

Ainda de acordo com Lima (2008) “o controle interno representa o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas com os objetivos de proteger os ativos, para produzir dados confiáveis e ajudar a administração na condução ordenada dos negócios da empresa.”

Diante dos inúmeros modelos encontrados na literatura para a atividade de auditoria, a auditoria interna com foco na gestão de riscos mostrou-se como um tipo ajustado aos propósitos da presente pesquisa, conforme se demonstra na sessão seguinte.

Importante citar que o Banco Central recomenda que na gestão de riscos operacionais, sejam observadas as seguintes etapas para desenvolvimento de ações pelas instituições financeiras (Bacen, 2006):

- identificar;
- analisar;
- mensurar;
- mitigar; e
- monitorar.

Tais etapas são inerentes à atividade de Auditoria Interna de uma organização.

Ainda de acordo com o IIA-The Institute of Internal Auditors, a “[...] Auditoria Interna é uma atividade independente e objetiva que presta serviços de avaliação (assurance) e de consultoria e tem como objetivo adicionar valor e melhorar as operações de uma organização” (IIA-BRASIL, 2004).

Marshall (2002), por exemplo, ao estudar os riscos operacionais nas instituições financeiras, os define como sendo a possibilidade de perdas inesperadas em decorrência de deficiências nos sistemas de informação, nos processos, falhas das pessoas ou em controles internos. Portanto, a Auditoria Interna é uma

ferramenta extremamente útil na mitigação de riscos, uma vez que seu foco é na melhoria contínua dos controles internos da companhia.

Com esse objetivo, a auditoria interna passou a ser uma grande ferramenta utilizada pelos administradores para desenvolver adequadamente suas funções, uma vez que traz de uma forma ampla suas análises, os riscos e recomendações de melhoria para todas as diversas áreas da empresa.

Porém, para que a auditoria interna possa desenvolver suas atividades de forma irrestrita e de modo a alcançar seus objetivos, é necessário o acultramento da organização, a começar dos mais altos níveis.

“Para a aceitação da auditoria interna, é necessário que a organização tenha criado uma política interna que introduza a auditoria como fonte de informação, que auxilie os administradores nos setores aos quais são responsáveis.” (MAESTA, 2013. p.1).

Maesta (2013) ainda elenca alguns itens necessários para que a auditoria interna consiga atingir seus objetivo, são estes:

- ✓ Acesso irrestrito: amplo, geral e irrestrito acesso ao profissional de auditoria interna a todos os departamentos, setores, seções, pessoas e funções;
- ✓ Exames regulares: por a auditoria interna examinar todos os departamentos e pessoas da empresa, não o pode, realizar tudo de uma só vez, mas sim em períodos regulares de tempo;
- ✓ Reporte oportuno: a auditoria interna tem que se reportar as pessoas que lhe foram indicadas na política interna da empresa sobre suas descobertas e sugerir as devidas recomendações para que se possam tomar as devidas ações corretivas;
- ✓ Correções apropriadas: o resultado dos exames da auditoria interna devem ser corrigidos de forma adequada pelas pessoas com autoridade para isso, e a auditoria interna tem que averiguar estas correções para saber se sanaram de forma eficiente as imperfeições apontadas, caso contrário deverá discutir até alcançar uma disposição satisfatória.

Portanto, embora a auditoria interna faça parte do quadro funcional da empresa, para que haja independência, esse departamento deve estar diretamente subordinado a alta administração, de preferência à diretoria ou ao conselho de administração, uma vez que o mesmo não pode revisar os trabalhos que ele mesmo elaborou.

Além disso, o auditor interno não deve desenvolver atividades que possa um dia examinar, como, por exemplo, desenvolver lançamentos contábeis, para que não interfira em sua independência.

“Com isso podemos constatar que a auditoria interna é uma poderosa ferramenta de controle sobre as informações, registros, ações e funções existentes nas organizações, que servem de auxílio aos administradores e/ou proprietários para a tomada de decisão, o efetivo controle organizacional e a verificação de fraudes e incorreções.” (MAESTA, 2013. p.2).

"A auditoria interna é de grande importância para as organizações, ajudando a eliminar desperdícios, simplificar tarefas, servir de ferramenta de apoio à gestão e transmitir informações aos administradores sobre o desenvolvimento das atividades executadas." (CALIXTO et al, 2008).

Segundo Oliveira (2011) uma empresa que não possui uma estrutura adequada de controles internos está mais exposta a fraudes, penalidades impostas pelos órgãos reguladores do mercado financeiro, publicidade desfavorável, impacto negativo sobre o preço da ação, e queixas ou outras ações judiciais impetradas por acionistas.

É importante ressaltar que para não haver o comprometimento da avaliação dos controles internos, é imprescindível que a auditoria interna trabalhe com enfoque na gestão de riscos. Porém a auditoria interna também deve contribuir não só avaliando a qualidade dos controles internos de uma empresa, mas primeiramente implementar seus controles para mitigar os seus próprios riscos.

Conforme Queiroz (2013, p.3) “falhas de auditoria interna não só pode ser embaraçoso para a atividade de auditoria interna, mas também pode expor a organização a riscos significativos.”

Portanto, embora falhas de auditoria não possam ser 100% eliminadas, algumas práticas podem mitigar seus riscos. Entre outras, Queiroz (2013, p.3) cita como principais:

Programa da Garantia da Qualidade: É fundamental para qualquer atividade de auditoria interna implementar uma efetiva garantia de qualidade e um programa de melhoria;

Revisão periódica do universo auditável: revisão da metodologia para determinar a totalidade do universo de auditoria e a avaliação do perfil de risco da organização;

Revisão periódica do plano de auditoria: revisão do plano de auditoria em curso para avaliar quais as atribuições podem ser de maior risco;

Plano Eficaz de Auditoria: Isto fornece uma base sólida para comentários de auditoria interna, que por vezes pode ser o resultado do projeto de controles pobres, ao invés de tratar os sintomas. Ele também irá reduzir a chance de falha de auditoria, identificando os controles em falta.

Análise efetiva do gerenciamento e escalonamento de procedimentos: Ao incluir a gestão de riscos no processo de auditoria interna, os problemas potenciais podem ser identificados e avaliados no início da missão. Além disso, uma atividade de auditoria interna pode ter orientação e procedimentos descrevendo quando e quais os tipos de problemas para enfrentar e a que nível de gestão de auditoria interna.

Correta de alocação de recursos: é importante para atribuir os direitos/deveres de cada equipe de auditoria interna. Certificar se as competências adequadas estão disponíveis na equipe podem desempenhar um papel significativo na redução do risco de falha de auditoria.

Conforme Almeida (1996), o auditor executa os seguintes passos em sua avaliação de controle interno;

- ✓ Levanta o sistema de controle interno;
- ✓ Verifica se o sistema levantado é o que está sendo seguido na prática;
- ✓ Avalia a possibilidade de o sistema revelar de imediatos erros e irregularidades;
- ✓ Determina tipo, data e volume dos procedimentos de auditoria.

Segundo Lima (2008, p.4):

“O principal objetivo do auditor interno é emitir sua opinião em relação ao funcionamento dos controles internos e aos resultados obtidos no setor. Para atingir seu objetivo, o auditor necessita planejar adequadamente seu trabalho, avaliar o sistema de controle interno a fim de estabelecer natureza, datas e extensão dos procedimentos de auditoria e colher evidências comprobatórias das informações.”

Após aplicar os procedimentos de auditoria através de exames e coleta de documentações comprobatórias, o auditor emitirá um relatório com o resultado do seu trabalho, apontando as deficiências encontradas nos controles internos e

recomendendo as melhorias que se fizerem necessárias para minimização dos riscos.

Contextualizando para o grupo segurador objeto do nosso estudo, o negócio segurador consiste em comercializar riscos, pelo que assume a maior relevância na forma de como cada risco é gerido, ou seja, embora os riscos sejam inerentes à operação do grupo, são necessários controles eficientes e eficazes para mitigação dos mesmos e dos seus impactos.

De acordo com Tzirulnik em seu artigo “Apontamentos Sobre a Operação de de Seguros”, mais um motivo para a empresa implementar um sistema de auditoria interna com foco na gestão e monitoramento dos riscos é o fato da fraude securitária ter atingido limites insuportáveis, não só por efeito de sua maior incidência (proporcional ao conjunto das operações), como também pelo surgimento de situações envolvendo, individualmente, valores bastante expressivos e ter-se alastrado por ramos onde jamais havia sido detectada. O número de litígio também aumentou e, hoje, tem peso importante no contencioso securitário.

Portanto, seja qual for o ramo de atividade de uma empresa, a auditoria interna está se destacando por ser uma ferramenta essencial de apoio a administração, uma vez que, através de seu trabalho aponta as deficiências de controle e, conseqüentemente, os riscos das diversas áreas sugerindo o seu aperfeiçoamento e monitorando a execução dos planos de ações necessários.

Através do seu relatório a auditoria interna tem a oportunidade de mostrar a administração o que tem a oferecer como melhoria para a empresa e minimização dos riscos.

Segundo Franco e Reis (2004, p. 970) sobre o trabalho da auditoria interna:

“A última etapa é a formação de opinião onde o auditor deve estabelecer as conclusões sobre cada um dos itens examinados e analisar conjuntamente todas as conclusões parciais. Além disso, deve verificar se a conclusão do item em questão está correta e se caso não esteja, que perguntas têm de ser respondidas e que informação é necessária para ter certeza de que o auditor compreende a atividade em exame.”

“[...] As funções do relatório de auditoria são comunicação, persuasão e quando necessário causar tomada de decisões corretivas.”

Porém, para ter credibilidade perante a alta diretoria, a opinião do auditor deve estar muito clara e embasada em fatos, com documentos comprobatórios, bem como informações inquestionáveis.

Segundo, Dinis (2009) as empresas seguradoras encontram-se expostas a riscos de diversas naturezas, onde tomam especial relevância, pela magnitude que normalmente atingem os riscos catastróficos. Portanto, é de suma importância que dentro da sua estrutura organizacional exista um departamento de *staff* que contribua de forma eficaz para melhoria e monitoramento dos seus controles internos e conseqüentemente para minimização dos riscos.

4. APRESENTAÇÃO DE DADOS E ANÁLISE

4.1 HISTÓRICO

Atuando há mais de 15 anos no mercado, o Grupo Segurador ABC é formado por 5 empresas, todas voltadas ao mercado de seguros. Possui parceria com a segunda maior empresa norte-americana de seguros, a FGH Inc, formando assim uma *joint venture* em 2011. (Fonte da pesquisa)

A pioneira é a Seguradora ABC que trabalha diretamente com seguro-garantia sendo a 1º maior empresa desse ramo da América Latina. A empresa criou um departamento específico para atender as companhias que atuam em ramos de concessões rodoviárias, energia, empreendimentos imobiliários, além de garantias financeiras, para demandas judiciais e processos. Em 2001 ultrapassou a marca de 100 mil apólices emitidas. (Fonte da pesquisa)

A ABC Resseguradora foi fundada em 2008 e é a primeira resseguradora de capital privado do Brasil. A ABC Resseguradora, busca prover proteção e equilíbrio financeiro às seguradoras por meio das operações de resseguro. Especializada em seguros diferenciados na modalidade de Garantia, a ABC Re busca desenvolver know how no mercado de resseguros, utilizando para tal não só a ABC Seguradora, como também a sinergia existente com as demais empresas do grupo e junto a outros resseguradores. (Fonte da pesquisa)

Focada na mitigação e eliminação de riscos, a ABC Controle de Riscos atua através de consultorias visando à otimização dos investimentos em seguros. Além de consultas técnicas, oferece ainda revisão de projetos de sistemas de combate a incêndio, auxílio na implementação do programa de Gerenciamento de Riscos e implementação de um Plano de Continuidade de Negócios. A empresa trabalha de forma colaborativa com os departamentos de Subscrição e de Sinistro da ABC Seguros, oferecendo suporte para os ramos de Garantia e P&C com o objetivo de valorizar as empresas que investem no aprimoramento de seus processos. (Fonte da pesquisa)

A ABC Seguros atua nos ramos de seguros patrimoniais e de responsabilidade. Também possui seguros voltados a pequenas e médias empresas, ficando em suas necessidades específicas. Seus clientes também contam com a agilidade da apólice digital e outras tecnologias que facilitam o dia-a-

dia. O apoio técnico da ABC Controle de Riscos garante um mapeamento completo de riscos, o que dá aos clientes a possibilidade de afastar a ocorrência de sinistro, uma vez que especialistas estarão focados na análise minuciosa dos projetos atentos a identificar e sanar qualquer eventualidade com prejuízo para o negócio. (Fonte da pesquisa)

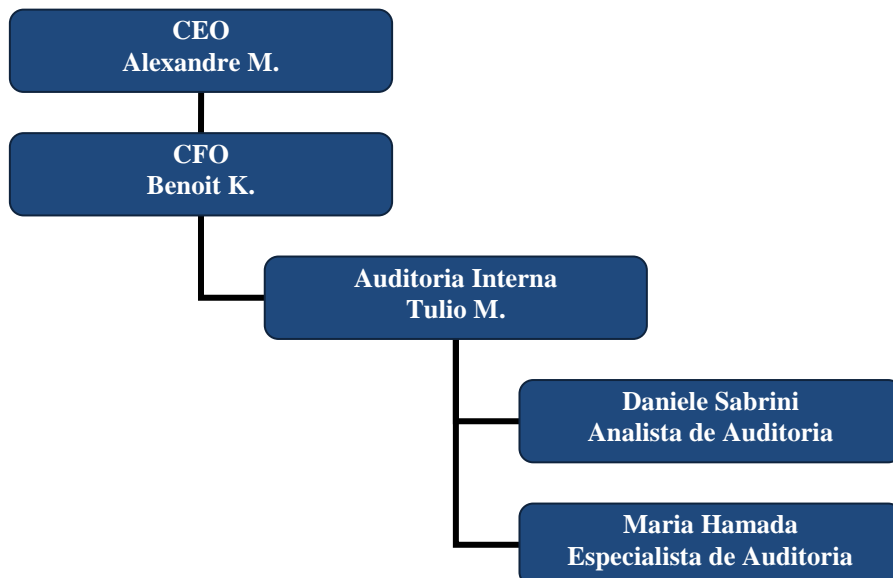
A ABC Holding é um método de organização e operação onde processos de suporte de uma empresa são identificados, separados e administrados como processos de negócio independentes, apoiados por práticas e sistemas comuns. Visa criar um centro de excelência na prestação de serviços, focando qualidade, custo e entrega. A ABC integra os departamentos de Recursos Humanos, Suprimentos, Administrativo, Financeiro, Tecnologia da Informação, Infraestrutura, Controladoria, Jurídico, Marketing e Comunicação, Planejamento, Controles Internos e Compliance e Auditoria Interna.

4.2 ORGANOGRAMA

A holding do Grupo Segurador ABC da qual o Departamento de Auditoria Interna faz parte, está estruturada da seguinte forma:



Abaixo o organograma da auditoria interna e suas principais atividades:



- Revisões periódicas de Controles Internos – auditorias
- Execução de trabalhos regulatórios
- Execução de trabalhos especiais de auditoria interna
- Atendimento as auditorias externas
- Análise de fraudes e erros
- Monitoria de execução dos planos de ações

4.3 MAPEAMENTO DOS RISCOS E CONTROLES INTERNOS

A partir dos trabalhos do departamento de auditoria interna realizados durante o ano de 2012, seleccionamos as auditorias realizadas no departamento financeiro e nos controles internos da ABC Seguros e elencamos os principais apontamentos/ riscos detectados, os controles internos existentes e a forma como a área está operando.

O objetivo dos trabalhos da auditoria interna foi de revisar os controles internos do departamento financeiro e da ABC Seguros atentando para desconformidades regulatórias, legais e de procedimentos, sugerindo melhorias e alterações de processos quando necessários.

Em seguida demonstramos quais foram as recomendações da equipe de auditoria bem como os planos de ações acordados com os respectivos responsáveis para mitigação dos riscos. Por último descrevemos quais foram os impactos e melhorias identificadas nas auditorias realizadas nas mesmas áreas durante o primeiro trimestre de 2013.

4.3.1 DEPARTAMENTO FINANCEIRO

Escopo da auditoria interna:

- ✓ Cobrança de Prêmios
- ✓ Baixas de Prêmios (manual, automática e antecipada)
- ✓ Prorrogação de data de pagamento de prêmios
- ✓ Pagamentos de Comissão
- ✓ Adiantamentos de Comissão
- ✓ Lotes de Pagamento de Resseguro, Retrocessão e de Cosseguro
- ✓ Concessão de Acessos GOL
- ✓ Pagamento de Sinistro
- ✓ Fluxo de Restituições e Recuperações de prêmio
- ✓ Devolução de prêmio
- ✓ Conciliação do Contas a Pagar e a Receber
- ✓ Atendimento as Circulares SUSEP e legislação pertinente

Testes:

Os testes foram realizados remotamente no departamento através do sistema operacional VG, bem como por visitas e entrevistas com a equipe do departamento financeiro.

Apontamentos/Observações da Auditoria Interna:

Através dos exames de auditoria, a equipe analisou os controles internos e identificou fragilidades e riscos merecedores de atenção, os quais elencamos a seguir:

Apontamento	Riscos	Controle Interno
Ausência de segregação de alçadas para Baixas Manuais e de revisão do procedimento.	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de baixa de recebimento de parcelas - Baixas indevidas de prêmios não recebidos e consequentemente ausência de cobrança para essas parcelas - Perda financeira - Inconsistência entre os recebimentos registrados na contabilidade e baixas realizadas no financeiro 	Revisão de todas as baixas manuais realizadas no período no mês subsequente.

Apontamento	Riscos	Controle Interno
Ausência de Revisão Periódica das Baixas Automáticas	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilidade de ocorrer falha de comunicação entre os sistemas e não ser realizada alguma baixa no VG automaticamente - Inconsistência entre os recebimentos registrados na contabilidade e baixas realizadas no financeiro 	Inexistente
Ausência de controle e de segregação por alçada no Processo de Prorrogação de Boletos.	<ul style="list-style-type: none"> - Prorrogações indevidas - Abatimento de juros sem autorização - Perdas financeiras 	Inexistente
Pendências de longa data no Relatório Não Encontrados – valores recebidos por via bancária cuja respectiva parcela não foi identificada no sistema.	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de baixa de parcelas já recebidas há longa data e consequentemente ausência do reconhecimento da respectiva receita - Cobranças Indevidas - Inconsistência entre os recebimentos registrados na contabilidade e baixas realizadas no financeiro 	Inexistente
Pendências de longa data no Relatório de Inconsistências – valores recebidos por via bancária cuja parcela foi encontrada, porém, o valor recebido foi diferente.	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de baixa de parcelas já recebidas há longa data e consequentemente ausência do reconhecimento da respectiva receita - Cobranças Indevidas - Inconsistência entre os recebimentos registrados na contabilidade e baixas realizadas no financeiro 	Inexistente
Procedimento desatualizado - Procedimento para Realização de Restituição de Prêmio, ainda prevê a restituição de IOF ao Tomador	<ul style="list-style-type: none"> - Perda financeira 	Inexistente

Apontamento	Riscos	Controle Interno
Pendências referentes a apólices pagas e canceladas – ausência de restituição ao Tomador	- Desconformidade com a legislação em vigor e sanções cabíveis pelo órgão fiscalizador (Código Civil e Circular SUSEP nº 232)	A devolução de prêmio somente é realizada mediante a solicitação formal do Tomador
A conta contábil “2158100004 – Outros Depósitos” apresenta um saldo acumulado de R\$ 4.128.574,83 sem composição/ conciliação com o financeiro	- Essa ausência de conciliação com a conta de Prêmios a Receber, pode incorrer em apresentação inadequada do saldo de depósitos de terceiros, supervalorizando o passivo, bem como, apresentação inadequada do saldo de Prêmios a Receber.	Inexistente
Parcelas vencidas não incluídas na Planilha de Cobranças	- Ausência de cobrança de parcelas vencidas e consequentemente perda financeira	Inexistente
Diferenças entre Relatório de Parcelas Vencidas e A Vencer gerado pelo financeiro e o gerado pela contabilidade	- Ausência de conciliação entre o financeiro e a contabilidade e inadequação dos saldos apresentados	Inexistente
Fragilidades no processo de inclusão de ajustes manuais nos pagamentos de resseguro e retrocessão – ausência de revisão dos ajustes	- Ajustes errôneos resultando em pagamentos de resseguro e retrocessão incorretos (a maior ou a menor)	Inexistente
Fragilidade na Análise de Ajustes manuais - ausência de investigação da causa dos mesmos	- Ajustes errôneos resultando em pagamentos de resseguro e retrocessão incorretos (a maior ou a menor) - Reincidência de ajustes manuais e consequentemente maior probabilidade de erros	Inexistente

Apontamento	Riscos	Controle Interno
Ausência de Revisão de Pagamentos de Resseguro e Retrocessão facultativos	- Ausência de pagamento de parcelas facultativas	É realizado pelo Dep um PROCV entre o lote de pagamento gerado e o relatório “Vencidas e A Vencer” para verificar se existem pendências de parcelas já vencidas em meses anteriores somente para pagamento de Resseguro/ Retrocessão Contrato, não para facultativos
A equipe responsável não solicita ao Contas a Pagar o comprovante de pagamento para baixar as parcelas – identificamos que no mês de Julho o Pagamento de parcelas de Contrato foi realizado fora do Prazo e as parcelas foram baixadas, gerando divergência com a contabilidade	- Ausência de pagamento de resseguro e retrocessão por falta de dupla checagem - Baixas de parcelas indevidas sem o respectivo pagamento - Pagamento com juros e correção monetária (perda financeira)	Inexistente
Recuperações realizadas incorretamente a maior e a menor – ausência de dupla checagem	- Perda financeira e recuperações a maior	Existe planilha de cálculo de recuperações elaborada pelo funcionário do departamento porém, não é realizada conferência antes do pagamento
Ausência de Revisão dos Cálculos de ED e PLR	- Pagamentos incorretos (Perda Financeira ou pagamentos a menor)	Inexistente
Ausência de controle do Contas a Receber dos prêmios das congêneres na Resseguradora.	- Ausência de recebimento de parcelas e de cobrança de parcelas vencidas - Perda financeira	Inexistente

Apontamento	Riscos	Controle Interno
Ajustes não Realizados Tempestivamente – ajustes de pagamento de resseguro e retrocessão necessários apontados através da Conciliação do Contas a Pagar e a Receber porém não realizados	- Ausência de recuperação ou de pagamento - Perda Financeira ou pagamento a menor	Inexistente
Fragilidade na Análise de Causa de Ajustes Manuais no pagamento de resseguro e retrocessão - Identificamos ajustes apontados na Planilha de Conciliação do contas a pagar x contas a receber cujo histórico não esclarece o problema e não demonstra a análise da causa	- Reincidência de ajustes manuais incorrendo em maior probabilidade de erros (ajustes a maior e a menor)	Mensalmente é realizada a conciliação do contas a pagar X a receber para identificar inconsistência de pagamento e/ou recebimento, porém não são analisadas as causas das inconsistências (falha humana ou sistêmica por exemplo)
Provisão indevida de sinistro - pagamento referente a obra residencial Ongaratto, foi registrado indevidamente como indenização	- Registro Oficial de Sinistros Pagos apresentado com valor incorreto	Inexistente
Ausência de autorização para parcelamentos sem juros - Colaboradores da área de subscrição realizam abono de juros sem solicitar aprovação do financeiro	- Perda Financeira	Para o abono de juros é necessário a autorização do financeiro, porém, não há trava sistêmica para os usuários da subscrição não abonarem juros
Ausência de segregação de alçadas para liberação financeira do Tomador bloqueado	- Desbloqueio indevido de Tomadores inadimplentes (perda financeira)	Inexistente

Recomendações da Auditoria Interna e Planos de Ações Acordados:

Todos os planos de ações foram acordados entre a auditoria interna e os departamentos auditados após o consenso de todos os apontamentos e riscos

observados através dos exames. Os gestores responsáveis concordaram com as recomendações da auditoria e foram definidas as datas para término da execução das ações.

Plano de ação	Previsão para execução	Responsável
a) Implantação de segregação por nível de alçada no processo de baixas manuais	20/09/2012	Michele Lichirgu
b) Formalização do processo de Revisão das Baixas Manuais		
Realização e formalização de um fluxo periódico de revisão das baixas automáticas através do cruzamento das informações do GV (Diário de Baixas) e do SNGS (Lote Automático).	20/09/2012	Daniel A. Silva
a) Implantação de segregação por nível de alçada. b) Formalizar no POP_FIN012 - Prorrogação de Boleto, o tratamento a ser dado para Tomador VIP. c) Emissão de relatório de boletos prorrogado, de forma a revisar e manter o controle sobre os mesmos. d) Aviso do Departamento para parcelas anuais.	31/12/2012	Gabriela D. Elibio/ Daniel A. Silva
Levantamento das parcelas pendentes versus créditos não identificados e proceder com a respectiva baixa	20/09/2012	Daniel A. Silva
Levantamento das parcelas em aberto e proceder com as respectivas devoluções ao Tomador	31/12/2012	Gabriela D. Elibio/ Daniel A. Silva
Atualizar o POP_FIN015 citado para que o mesmo fique de acordo com o procedimento atual – IOF não será devolvido quando do cancelamento da apólice por solicitação do Tomador	20/09/2012	Michele Lichirgu
Formalização e publicação de todos os procedimentos inerentes ao Departamento Contas a Receber.	17/12/2012	Daniel A. Silva

Plano de ação	Previsão para execução	Responsável
<p>a) Elaborando política para conta outros depósitos, formalizando os seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tratamento a ser dado para depósitos não identificados; -Tratamento a ser dado para apólice pagas e canceladas; -Tratamento a ser dado para inconsistências e não encontrados; <p>b) Desenvolvendo sistema de contas a receber que controle as parcelas pagas e canceladas (Datasul).</p>	21/01/2013	Daniel A. Silva
<p>a) Realizar um levantamento para identificação e respectiva baixa dos valores pendentes.</p> <p>b) Estabelecer e formalizar Política e POPs para o tratamento a ser dado para esses créditos.</p> <p>c) Realizando a conciliação de toda a movimentação que interfere na conta de outros depósitos.</p>	08/10/2012	Daniel A. Silva
<p>a) Incluir as parcelas vencidas nas planilhas de cobranças.</p> <p>b) Estabelecer e formalizar um fluxo de revisão periódica entre as parcelas constantes no Relatório de Vencidas e as Planilhas de Cobranças do Departamento.</p> <p>c) Verificar a possibilidade de implementar um projeto de TI para automatização do processo de cobrança.</p>	21/01/2013	Gabriela D. Elíbio e Daniel A. Silva
<p>a) Verificar junto ao Departamento de TI a causa pela qual as baixas antecipadas não foram consideradas nos relatórios para que o problema seja corrigido com vistas a não ocorrer reincidência.</p> <p>b) Implementar o sistema de pagamento do resseguro que irá automatizar o processo (Datasul).</p>	21/01/2013	Daniel A. Silva

Plano de ação	Previsão para execução	Responsável
<p>Elaborando POP de pagamento de resseguro e retrocessão, incluindo os seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segregação dos valores no prestação de contas; - Fechar o lote de todo o período e não apenas dos últimos 3 meses; - Orientar para que seja feita a busca da causa dos problemas que ocorrerem; 	02/11/2012	Daniel A. Silva
<p>Elaborando POP para pagamento de resseguro e retrocessão incluindo os seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de double-check de todo o pagamento; - Quando houver problemas relacionados com a TI, verificar a causa do problema para que não haja reincidência. 	02/10/2012	Daniel A. Silva
Revisão do procedimento de revisão de lotes para pagamentos Facultativos de modo a incluir o mesmo fluxo de conferência realizado para Contratos.	02/10/2012	Daniel A. da Silva
Revisão e formalização do fluxo de fechamento dos Lotes para que os mesmos sejam somente baixados mediante o envio do comprovante de pagamento digitalizado ou físico por parte do Contas a Pagar (CSC).	02/10/2012	Daniel A. Silva
<p>a) Formalizar o processo de Elaboração da Planilha de Restituição pelo Departamento;</p> <p>b) Manter sempre atualizada a Planilha de Restituição para fins de apresentação à Auditoria e utilização pelos Departamentos, evitando divergências de informação e ajustes incorretos.</p>	28/09/2012	Gabriela D. Elibio
Recomendamos revisar o fluxo de cálculo de ED e PLR para que haja revisão de todos os cálculos, e, se possível, que os cálculos referentes à Seguradora sejam realizados pelo Dep de Resseguro da mesma.	01/11/2012	Marta M. Basso

Plano de ação	Previsão para execução	Responsável
<p>a) Elaborar e formalizar o fluxo do Contas a Receber da Resseguradora, de preferência trazendo para o Departamento Contas a Receber da JM Participações o controle sobre esse processo.</p> <p>b) Realizar um levantamento dos valores pagos por congêneres e os valores pendentes no período.</p>	31/10/2012	Daniel A. Silva/ Rodrigo S. Fassoni
<p>a) Segregar os ajustes em prêmio e comissão na coluna "Saldo Inicial Ajustado".</p> <p>b) Elaborando procedimento para conciliação contemplando a distribuição correta dos valores na planilha.</p>	28/09/2012	Daniel A. Silva
Revisar o fluxo de pagamentos de Resseguro e Retrocessão para que seja incluso o procedimento de sempre verificar a Matriz de Ajustes elaborada através do trabalho de Conciliação de Contas antes de realizar a solicitação de pagamento ao Contas a Pagar (CSC).	28/09/2012	Daniel A. da Silva
<p>a) Recomendamos que haja uma análise de causa para todos os ajustes apontados e que o histórico esclareça o ajuste indicado.</p> <p>b) Todos os problemas apontados sejam discutidos com a área responsável para correção da causa identificada com vistas a evitar reincidência.</p>	01/10/2012	Daniel A. da Silva
<p>a) Contabilidade já estornou a provisão e corrigiu no sistema.</p> <p>b) Para os próximos casos estamos solicitando ao departamento de sinistro que formalize o que se refere o pagamento (indenização ou repasse de recursos).</p>	29/08/2012	Marcio Farias Lopes
Implementar trava sistêmica para os usuários da subscrição não abonarem juros.	31/12/2012	Daniel A. da Silva
Implementar sistema de segregação de alçadas para liberação financeira do Tomador bloqueado	31/12/2012	Daniel A. da Silva

4.3.2 CONTROLES INTERNOS DA ABC SEGUROS

Escopo da auditoria interna:

- ✓ Processo de Cadastro de Corretor e Segurado
- ✓ Análise de Risco
- ✓ Revisão do Fluxo de Emissões
- ✓ Revisão do Fluxo de Cosseguro
- ✓ Revisão do Fluxo de Cancelamento de Documentos
- ✓ Revisão do Fluxo Propostas Perdidas e Recusadas
- ✓ Atendimento as Circulares SUSEP e legislação pertinente

Testes:

Os testes foram realizados remotamente no departamento através do sistema operacional I5Pro, bem como por visitas e entrevistas com a equipes.

Apontamentos/Observações da Auditoria Interna:

Através dos exames de auditoria, a equipe analisou os controles internos e identificou fragilidades e riscos merecedores de atenção, os quais elencamos a seguir:

Apontamento	Riscos	Controle Interno
Não há um padrão para evidenciar a autorização no processo de emissão de apólice, segundo as alçadas que estão definidas nos <i>Guidelines</i> de cada produto.	- Emissões sem cobertura de resseguro e retrocessão	As autorizações para emissão devem estar formalizadas via e-mail e anexadas no sistema, porém os colaboradores não estão seguindo esse procedimento. Alguns mantêm arquivados em suas caixas de e-mails, outros na rede por exemplo.
Não identificamos evidências de autorização para o processo de subscrição de 35 apólices.	- Emissões sem cobertura de resseguro e retrocessão	As autorizações para emissão devem estar formalizadas via e-mail, porém o sistema não possui travas sistêmicas para emissões que necessitam de alçadas segundo os <i>Guidelines</i>

Apontamento	Riscos	Controle Interno
Não localizamos autorização para emissão com comissão de corretagem acima de 20% para 3 apólices	- Perda financeira	As autorizações devem seguir alçadas definidas nos <i>Guidelines</i> e estar formalizadas por e-mail anexado no sistema. Alguns colaboradores não estão seguindo o procedimento.
Divergência entre proposta assinada e apólice emitida para 23 emissões, ou seja, 38% da amostra	- Sanção por parte do órgão fiscalizador (desconformidade com Circular SUSEP nº 251)	Inexistente
Ausência de proposta assinada pelo cliente/corretor em 8 emissões, o que representa 13% do total da amostra	- Sanção por parte do órgão fiscalizador (desconformidade com Circular SUSEP nº 251)	Inexistente
Aceite de cosseguro diferente da emissão	- Não pagamento de indenização por parte do Cossegurador em caso de sinistro (perda financeira)	Inexistente
Não localizamos o aceite do cossegurador (Cosseguro Cedido)	- Não pagamento de indenização por parte do Cossegurador em caso de sinistro (perda financeira)	Inexistente
O I5Pro não possui ferramenta sistêmica para realizar a precificação automática o que fragiliza o processo, pois são utilizadas planilhas em excel, denominadas <i>Pricing</i> , que possibilitam realizar emissões com prêmio diferente do informado na planilha, inclusive menor, identificamos	- Possibilidade de emitir apólice com prêmio abaixo do mínimo estabelecido em nota técnica (perda financeira)	Inexistente
É possível editar planilhas <i>Pricing</i> salvas na rede e salvar novamente, inclusive editando algumas fórmulas.	- Possibilidade de emitir apólice com prêmio abaixo do mínimo estabelecido em nota técnica (perda financeira)	Inexistente

Apontamento	Riscos	Controle Interno
As Planilhas <i>Pricing</i> referentes a 20 emissões não estavam salvas no Sistema I5Pro, conforme definição <i>guideline</i> .	- Ausência de controle da precificação utilizada pelo subscritor, possibilidade de perda financeira	Segundo os Guidelines é necessário o arquivo das planilhas de precificação no sistema, porém alguns colaboradores não estão seguindo o procedimento
Evidenciamos que todas as 7 restituições pagas até Mar/13 foram restituídas ao Segurado sem correção dos valores conforme disposto nas Condições Gerais da apólice	- Cobrança judicial por parte do Segurado e consequentemente perda financeira	Inexistente
5 apólices apresentaram diferença entre o valor restituído e o nosso recálculo, ou seja, 71% da amostra	- Restituições e recuperações de comissão de corretagem, resseguro e retrocessão a maior e a menor (perda financeira)	Inexistente
Divergências nas recuperações de resseguro e comissão de corretagem para 4 apólices, ou seja, 57% da amostra	- Recuperações de comissão de corretagem, resseguro e retrocessão a maior e a menor (perda financeira)	Inexistente
Identificamos que o sistema I5Pro possui a opção de “reativação” de apólices, que seria retornar uma apólice a vigência após o seu cancelamento, com o mesmo número.	- Sanção por órgão fiscalizador (perda financeira) - Perda de resseguro	Inexistente
O sistema operacional da equipe de resseguro é o Six Cede, enquanto que o da equipe contábil é o sistema I5Pro para registros contábeis e oficiais, e um controle manual para o contrato de excesso de danos.	- Registros Oficiais apresentados com valores incorretos	Inexistente

Apontamento	Riscos	Controle Interno
O sistema I5Pro não possui travas sistêmicas para riscos excluídos dos contratos, ou seja, é possível emitir com riscos e limites excluídos do automático.	- Emissões sem cobertura de Resseguro e Retrocessão e consequentemente ausência de distribuição da indenização em um possível sinistro	Inexistente
O sistema I5Pro não possui relatório de emissões de apólice por tipo de resseguro (Contrato ou Facultativo), não possibilitando assim a monitoria e gestão pela equipe de resseguro de facultativos sem que exista a comunicação da equipe de subscrição, além de limitar a nossa revisão de controles internos.	- Emissões sem cobertura de Resseguro e Retrocessão e consequentemente ausência de distribuição da indenização em um possível sinistro	Inexistente
Identificamos também 5 apólices com o status de resseguro como “a definir” devido a falha no Sistema I4Pro, bloqueando a integração com o Sics Cede e por consequência o não pagamento de prêmio de resseguro, o qual foi efetuado manualmente.	- Emissões sem cobertura de Resseguro e Retrocessão e consequentemente ausência de distribuição da indenização em um possível sinistro	Inexistente
Identificamos uma apólice com emissão diferente do aceite do Ressegurador.	- Emissões sem cobertura de Resseguro e Retrocessão e consequentemente ausência de distribuição da indenização em um possível sinistro	Inexistente
Para 94% das apólices canceladas em nossa amostra não há esclarecimento do motivo do cancelamento no sistema I4Pro.	- Cancelamentos indevidos que deveriam se referir a endossos de correção conforme Circular SUSEP 360 - Distorção dos registros oficiais	Inexistente

Apontamento	Riscos	Controle Interno
Constatamos prêmios a receber vencidos por mais de 30 dias, e que não foram cancelados conforme prazo descrito em apólice.	- Pagamento indevido de indenização para clientes inadimplentes	Segundo o procedimento após 30 dias do vencimento da parcela sem pagamento a apólice deve ser cancelada manualmente, porém alguns colaboradores não estão obedecendo esse fluxo
Em 07/03/2013, 484 propostas estavam classificadas como “em análise” e 647 como “em negociação”. Das classificadas “em análise” 45% receberam o pedido de cotação do há mais de 16 dias.	- Perda da emissão por ultrapassar o prazo de cotação solicitado pelo corretor	Inexistente
A data de proposta informada nos relatórios gerenciais do sistema I4Pro e registros oficiais da Companhia, que correspondem a data do envio da cotação ao Corretor e não do seu aceite, o que pode incorrer em má interpretação pelo órgão fiscalizador.	- Sanção por parte do órgão fiscalizador (perda financeira)	Inexistente
Evidenciamos que 59 propostas baixadas como “perdidas” foram baixadas com motivo “Fora da política de aceitação” ou “Inconsistência nas informações”, ou seja, deveriam ter sido classificadas como recusadas.	- Distorção de estatísticas de perdas e recusas de propostas e consequentemente fragilidade na implantação de ações para evitar perdas financeiras	Inexistente
Identificamos que para 32 apólices, ou seja, 53% da amostra, a documentação para análise do risco arquivada na rede e/ou I5Pro estava incompleta de acordo com a listagem informada nos <i>guidelines</i> .	- Emissões sem a devida análise ou com análise incompleta e consequentemente maior probabilidade de riscos de sinistros	Inexistente

Apontamento	Riscos	Controle Interno
Para 14 itens, ou seja, 23% da amostra localizamos apenas a consulta SERASA realizada após a emissão.	- Emissões sem a devida análise ou com análise incompleta e consequentemente maior probabilidade de riscos de sinistros	Inexistente
Através do Registro Oficial de Prêmios Emitidos – PREMIT, de Janeiro de 2012 a Março de 2013, identificamos 18 apólices com comissão de corretagem zerada.	- Sanções por parte do órgão fiscalizador (perda financeira)	Inexistente
O telefone do Segurado não é inserido no sistema estando em desacordo com o disposto na Circular SUSEP nº 445.	- Sanções por parte do órgão fiscalizador (perda financeira)	Inexistente
Não há evidência de consulta para o Segurado com relação a PEP e inclusão dessa informação no Sistema I4Pro.	- Sanções por parte do órgão fiscalizador (perda financeira)	Inexistente
Não há um processo de atualização periódica dos cadastros. Evidenciamos que em 8 itens da amostra (13%) o endereço do Segurado estava divergente do registro na Receita Federal.	- Sanções por parte do órgão fiscalizador (perda financeira)	Inexistente
Para 37 cadastros de Segurado, ou seja, 62% da amostra, não localizamos os documentos mínimos necessários para cadastro conforme IT OPE002.	- Sanções por parte do órgão fiscalizador (perda financeira) - Fraudes	Inexistente

Apontamento	Riscos	Controle Interno
A base de cadastro de corretores no I5Pro foi migrada do VG, sendo solicitada a documentação cadastral apenas para corretores novos. No entanto, não localizamos a documentação suporte para cadastro dos novos corretores selecionados.	- Sanções por parte do órgão fiscalizador (perda financeira) - Fraudes	Inexistente
Evidenciamos que não estão sendo solicitados os comprovantes de pagamento de Sindicato dos Corretores, conforme disposto na Circular SUSEP 447, de 9 de Agosto de 2012	- Sanções por parte do órgão fiscalizador (perda financeira) - Fraudes	Inexistente
Não são confrontados os dados cadastrais, inclusive bancários, dos Corretores com a base da SUSEP antes da realização de pagamento de comissão e/ou atualizados periodicamente.	- Fraudes	Inexistente
Não há alçadas para alterações cadastrais de corretores. Identificamos colaboradores das áreas Financeira, Subscrição e Operações com acesso a alteração de cadastros, comprometendo a segregação de funções.	- Inconsistências cadastrais - Fraudes	Inexistente
O Cadastro dos Corretores listados abaixo não foi localizado no site da SUSEP pelo nome, CNPJ ou Código SUSEP	- Sanções por parte do órgão fiscalizador (perda financeira) - Fraudes	Inexistente

Apontamento	Riscos	Controle Interno
Os cadastros não são atualizados periodicamente. Identificamos 23% dos cadastros analisados com dados divergentes da base da SUSEP	- Sanções por parte do órgão fiscalizador (perda financeira) - Fraudes	Inexistente
Não há certificação sistêmica através do website da Companhia da veracidade das apólices digitais, o que em caso de falsificação da apólice digital não traz possibilidade do segurado certificar a veracidade da mesma.	- Fraudes	Inexistente
As comissões de cosseguro zeradas realizadas até janeiro de 2013 foram corrigidas financeiramente, porém não nos registros oficiais da Companhia por impossibilidade sistêmica, sendo essa passado exposto a questionamentos.	- Sanções por parte do órgão fiscalizador	Inexistente

Recomendações da Auditoria Interna e Planos de Ações Acordados:

Todos os planos de ações foram acordados entre a auditoria interna e os departamentos auditados após o consenso de todos os apontamentos e riscos observados através dos exames. Os gestores responsáveis concordaram com as recomendações da auditoria e foram definidas as datas para término da execução das ações.

Plano de ação	Previsão para execução	Responsável
Implementar ferramenta de alçadas para emissões no I4Pro de acordo com os critérios estabelecidos nos <i>Guidelines</i> .	31/12/2013	Subscrição
Regularizar as propostas identificadas com informações divergentes da emissão.	30/06/2013	Subscrição
Definir e padronizar o processo de abono de juros no parcelamento, incluindo o Departamento Financeiro no processo.	30/06/2013	Subscrição
Implantar e formalizar um fluxo padronizado de arquivo e conferência de documentação regulatória mínima para emissão.	30/06/2013	Subscrição
Automatizar a precificação no sistema I4Pro em conjunto com definições de alçadas conforme definido em <i>Guidelines</i> .	31/07/2013	Atuarial
Revisar e atualizar acessos de usuários a rede e ao sistema I4Pro.	30/06/2013	Subscrição
Avaliar e se possível implementar uma ferramenta sistêmica de cálculo de restituições.	31/12/2013	Subscrição
Implementar e formalizar fluxo de restituições e recuperações em conjunto com o Departamento Financeiro de modo a não ultrapassar o prazo de 10 dias para o pagamento a partir da solicitação do Corretor/ Segurado	30/06/2013	Subscrição
Implementar e formalizar procedimento de correção monetária para apólices restituídas acima de 10 dias da solicitação	31/05/2013	Subscrição

Plano de ação	Previsão para execução	Responsável
Definir o fluxo de conferência do cálculo de restituições antes do pagamento, observando o disposto nas Condições Gerais da apólice, no que diz respeito a correção monetária e a utilização da tabela de Curto Prazo.	30/06/2013	Subscrição
Eliminar a possibilidade de reativação de apólices no I4Pro.	31/07/2013	Subscrição
Implementar processo de reconciliação entre os sistemas I4Pro e Sics Cede até que a utilização dos sistemas seja uniforme para fins de registros oficiais e controles internos.	30/06/2013	Resseguro
Incluir travas sistêmicas para emissões fora dos limites e riscos do Contrato ou mesmo sem resseguro no I4Pro.	31/12/2013	Subscrição
Implementar relatório com coluna que traga a informação do “Tipo de Resseguro”.	31/12/2013	Resseguro
Investigar a causa do resseguro “A Definir” e verificar se existem outras apólices na mesma situação, regularizando, se necessário, o pagamento de Resseguro.	30/06/2013	Resseguro
Implantar controle de conferência (<i>double check</i>) dos aceites de Resseguro e Cosseguro versus a emissão da apólice.	30/06/2013	Subscrição
Definir e formalizar o fluxo de solicitação e arquivamento dos “ aceites especiais” e instruir os subscritores.	30/06/2013	Subscrição
Automatizar o processo de alçadas para emissões com “ aceite especial”.	31/12/2013	Subscrição
Formalizar e instruir os subscritores a utilização de endossos para correções e, se necessário, solicitar a implementação de todos os tipos de endossos no I4Pro.	31/07/2013	Subscrição
Implementar no sistema I4Pro campo obrigatório para inclusão do motivo de cancelamentos e/ou aperfeiçoar os textos pré-definidos.	31/07/2013	Subscrição

Plano de ação	Previsão para execução	Responsável
Definir e formalizar o fluxo e alçadas para cancelamentos e avaliar a possibilidade de automatizar travas de acordo com os critérios definidos.	31/07/2013	Subscrição
Formalizar e instruir os subscritores sobre a necessidade de arquivar as solicitações de cancelamento e regularizar os itens citados	30/06/2013	Subscrição
Incluir status no I4Pro para apólices baixadas por ausência de retorno do Corretor.	31/07/2013	Operações
Revisar e instruir as equipes envolvidas quanto aos critérios de classificação de propostas.	30/06/2013	Operações
Corrigir o sistema I4Pro para que a data de proposta informada nos registros oficiais corresponda a data do recebimento do aceite do corretor para emissão.	31/07/2013	Operações
Definir e formalizar o fluxo e controle de emissão de propostas/ cotações, estabelecendo, inclusive, prazos para contato com o corretor, sua formalização e baixa das propostas pendentes no Sistema.	30/06/2013	Operações
Aplicar os itens mínimos necessários para análise de risco definidos nos <i>Guidelines</i> e atualização dos mesmos.	31/07/2013	Subscrição
Formalizar a análise do subscritor, incluindo os critérios observados	31/07/2013	Subscrição
Implantar processo de conferência e/ou bloqueio de emissão de apólices com comissão de corretagem zerada.	30/06/2013	Subscrição
Atualizar Cadastros de Segurados, incluindo telefones	31/07/2013	Operações
Solicitar o número de telefone para os cadastros novos	15/05/2013	Operações
Implantar ferramenta no sistema I4Pro integrada a consulta ao banco de dados do SERASA.	31/12/2013	Operações

Plano de ação	Previsão para execução	Responsável
Definir e formalizar um processo de atualização periódica dos Cadastros de Segurados.	31/07/2013	Operações
Definir documentos mínimos necessários para cadastros e atualizar os procedimentos, citando inclusive o padrão para arquivo.	31/07/2013	Operações
Atualizar cadastros dos corretores, incluindo o comprovante de pagamento de sindicato.	31/07/2013	Operações
Incluir e formalizar no processo de cadastro a solicitação do comprovante de pagamento de sindicato para todos os corretores.	30/06/2013	Operações
Definir e formalizar um processo de atualização periódica dos Cadastros de Corretores.	31/07/2013	Operações
Definir e formalizar a segregação de funções para alterações cadastrais.	31/07/2013	Operações
Solicitar junto a TI a correção do log de alteração apresentado no I4Pro de modo a permanecer o histórico.	31/07/2013	Operações
Implantar certificador de apólice digital no website da Companhia.	31/12/2013	TI
Definir responsabilidades sobre os processos de cosseguro aceito e cedido.	30/06/2013	Subscrição

4.4 RESULTADOS E MELHORIAS OBSERVADAS

Durante o ano de 2012 a auditoria interna acompanhou e monitorou a execução dos planos de ações acordados auxiliando as áreas nos pontos que geraram dúvidas. No primeiro trimestre de 2013 a equipe de auditoria realizou novamente visitas as áreas auditadas primeiramente realizando *follow up* das fragilidades identificadas na última auditoria e analisou a eficiência e eficácia das ações executadas.

No Departamento Financeiro os auditores evidenciaram uma diminuição de 76% nos apontamentos observados na visita anterior, ou seja, dos 22 pontos de atenção apenas 5 tiveram reincidência em 2013. Dos 5 pontos reincidentes, as ações acordadas para 3 deles estavam em atraso por problemas sistêmicos.

Foi observada ainda uma diminuição de 25% dos apontamentos da auditoria externa em 2013 com relação ao ano anterior e de 46% por parte do órgão fiscalizador (SUSEP). Portanto concluiu-se pela eficácia das recomendações da equipe de auditoria com relação à correção da causa dos problemas identificados.

Com relação aos Controles Internos da ABC Seguros, a auditoria interna evidenciou uma diminuição de 67% nos apontamentos observados em 2013 com relação a visita anterior, ou seja, os apontamentos diminuíram para 13. A equipe de auditores observou que os responsáveis pela execução dos planos de ações enfrentaram diversas dificuldades para o cumprimento dos prazos de execução acordados por contar com uma equipe reduzida e com limitações sistêmicas, além de enfrentar uma fase de reestruturação das áreas.

Observou-se ainda uma queda de 36% dos apontamentos da auditoria externas e de 60% das fragilidades apontadas pela SUSEP em 2013 com relação as visitas realizadas em 2012.

5. CONCLUSÃO

Esse trabalho buscou verificar de que forma a Auditoria Interna pode contribuir para a minimização dos riscos das Empresas de Seguros do Grupo ABC e para melhoria dos controles internos existentes.

Através dos exames realizados pela equipe de auditores internos em 2012 no Departamento Financeiro e nos controles internos da ABC Seguros foram identificadas diversas fragilidades nos controles internos, alguns inexistentes, e potenciais riscos inclusive de fraudes e perdas financeiras para o Grupo.

Na conclusão das visitas todos os apontamentos foram consensados com os responsáveis das áreas e planos de ações foram definidos com base nas recomendações dos auditores.

Com as novas visitas realizadas em 2013, tanto pela auditoria interna, quanto pela auditoria externa e do órgão fiscalizador (SUSEP), foi possível evidenciar a eficácia do trabalho e das recomendações dos auditores internos que se refletiu em considerável diminuição dos apontamentos e consequentemente na mitigação de grande parte dos riscos aos quais a companhia estava exposta.

Naturalmente é necessário que a auditoria interna realize um acompanhamento periódico por meio de visitas semestrais ou anuais a todos os departamentos do Grupo, para certificar-se da adequação dos controles internos às exigências legais, identificando fragilidades e recomendando melhorias.

Dessa forma podemos concluir que a auditoria interna é ferramenta justa, necessária e altamente vantajosa quando bem aplicada em conjunto com as áreas para a melhoria dos seus controles e para minimização dos riscos inerentes a atividade do Grupo Segurador ABC.

Através de nossos estudos verificamos que existem poucas pesquisas com foco na mitigação de riscos em empresas de seguros, bem como na relevância da auditoria interna nos controles operacionais dessas companhias.

É fato que cada empresa tem sua particularidade e necessidades específicas, portanto julgamos necessária a realização de novas e mais aprofundadas pesquisas, inclusive com acompanhamento dos resultados e benefícios em longo prazo. Dessa forma teremos maior robustez de dados e de embasamento para até mesmo quantificar o *saving* gerado a partir dos trabalhos da auditoria interna dentro de organização.

REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Projeto 63.0:01-001 NBR ISO 31000:2009 Gestão de riscos – Princípios e Diretrizes. Brasil, Ago. 2009. Disponível em: <<http://www.iso31000qsp.org>> Acesso em: 28 ago.2012.

ALMEIDA, M. C. Auditoria: um curso moderno e completo. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

BACEN. Banco Central do Brasil. Comunicado 12.746. Comunica os procedimentos para a implementação da nova estrutura de capital – Basiléia I. Brasília, DF, 9 dez.2004. Disponível em:<<https://www3.bcb.gov.br>>. Acesso em: 12 set.2012.

DIAS, Sérgio Vidal dos Santos. Auditoria de processos organizacionais: teoria, finalidade, metodologia de trabalho e resultados esperados. São Paulo: Atlas, 2006.

DINIS, G M A. A Transferência de Risco de Seguros para o Mercado de Capitais. Disponível em:

<https://repositorio.iscte.pt/bitstream/10071/1830/1/TESE%20GoncaloDinis_Final.pdf>. Acesso em: 23/05/2013

FARIAS, F. Principais impactos da Sarbanes-Oxley Act. Porto Alegre, 2004. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/ConTexto/article/viewFile/11714/6917>>. Acesso em: 11/05/2013

FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos. Melhores práticas na gestão do risco operacional: grupo de trabalho melhores práticas. São Paulo: FEBRABAN, 2006. Disponível em: <<http://w.febraban.org.br>>. Acesso em: 10 set.2012.

FRANCO, H.; MARRA, E.. Auditoria contábil: normas de auditoria, procedimentos e papéis de trabalho, programas de auditoria e relatórios de auditoria. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GODOY, Arilda S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. Revista de Administração de Empresas, v. 35, n 2. 1995.

IIA-BRASIL. Instituto dos Auditores Internos do Brasil. Normas Internacionais para o Exercício Profissional da Auditoria Interna. São Paulo: AUDIBRA, 2004.

INSTITUTO DOS AUDITORES INTERNOS DO BRASIL. Normas brasileiras para o exercício da auditoria interna. 2. ed.. São Paulo, 1992.

LIMA, L J L; LIMA, R A. A Importância da Auditoria Interna nas Organizações. Disponível em: <<http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/auditoria-interna-organizacoes.htm>>. Acesso em: 22/05/2013

MAANEN, John, Van. Reclaiming qualitative methods for organizational research: a preface. Administrative Science Quarterly, vol 24, n 4. December, 1979.

MAESTA, V P. A Importância da Auditoria Interna nas Organizações. Revista Contábil & Empresarial. Disponível em: <<http://www.netlegis.com.br/indexRC.jsp?arquivo=detalhesArtigosPublicados.jsp&cod2=1271>>. Acesso em: 12/05/2013

MAIA, M S; SILVA, M R; DUEÑAS, R. Contribuição do Sistema de Controle Interno para A Excelência Corporativa. Revista Universo Contábil. Disponível em: <<http://proxy.furb.br/ojs/index.php/universocontabil/article/viewArticle/79>>. Acesso em 22/05/2013.

MARSHALL, Christopher. Medindo e gerenciando riscos operacionais em instituições financeiras. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2002.

OLIVEIRA, R. Auditoria Interna. 2011. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/artigos/administracao-e-negocios/auditoria-interna/56272/>>. Acesso em: 23/05/2013.

PAULA, M G M A. Auditoria Interna Embasamento Conceitual e Suporte Tecnológico. Contabilidade, Gestão e Governança. Disponível em: <<https://cgg-amg.unb.br/index.php/contabil/article/viewArticle/123>>. Acesso em: 11/05/2013

PEREIRA, A C; NASCIMENTO, W S. Um Estudo sobre a Atuação da Auditoria Interna na Detecção de Fraudes nas Empresas do Setor Privado no Estado de São Paulo.

QUEIROZ, J E S. Orientações para Prática 2120 Gestão dos Riscos da Atividade de Auditoria Interna. Revista Contábil & Empresarial. Disponível em: <<http://www.netlegis.com.br/indexRC.jsp?arquivo=detalhesArtigosPublicados.jsp&cod2=2242>>. Acesso em: 12/05/2013

SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. 23.ed.rev.e atual. São Paulo: Cortez, 2009.

SILVA, K L; OLIVEIRA, M C; ARAÚJO, O C. Revista Contabilidade Vista & Revista, ISSN 0103-734X, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 20, n. 3, p. 39-63, jul./set. 2009.

SROUR, Robert Henry. Poder, cultura e ética nas organizações: o desafio das formas de gestão. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

THOMAS, J.R., JACK K.N., SILVERMAN S. Métodos de Pesquisa em Atividade Física. 5ª edição. Porto Alegre: Artmed, 2007.

TZIRULNIK, E. Apontamentos sobre a Operação de Seguros. Disponível em:<<http://www.ibds.com.br/textos/ApontamentosSobreaOperacaodeSeguros.pdf>>. Acesso em: 23/05/2013